

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 11-110650

(43)Date of publication of application : 23.04.1999

(51)Int.Cl.

G07G 1/12

G06F 17/60

(21)Application number : 10-220225

(71)Applicant : SEIBU DEPARTMENT STORES LTD

(22)Date of filing : 04.08.1998

(72)Inventor : HIROHATA JUICHIRO

(30)Priority

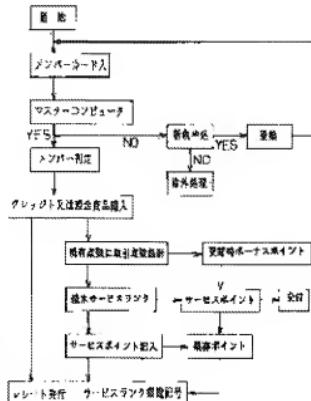
Priority number : 09209364 Priority date : 04.08.1997 Priority country : JP

(54) CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEM, MAGNETIC RECORDING MEDIUM AND RECEIPT USED FOR IT

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To increase customer's profit such as the improvement of service ranks and the next term continuity of a service rank of in the preceding term by determining the service range, etc., by registration and other applications of a customer and performing personal and prescribed information service, price service, other privilege giving, etc., only for the registered customers.

SOLUTION: When a customer is registered, a prescribed item is stored in a master computer every time a registration application is made. At the same time, this system determinee service ranks which are selected among prescribed service ranks that correspond to the total of service points which corresponds to service transaction and/or the total amount of commercial transactions in a prescribed period and are offered to a customer. Whenever the customer who registers performs service transaction and/or commercial transaction, the transaction amount is added and stored and if the transaction accumulated amount within the prescribed period corresponds to service rank



improvement when the prescribed period passes, service that corresponds to the service rank is applied.

(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平11-110650

(43)公開日 平成11年(1999)4月23日

(51) int CL⁶
G 07 G 1/12
G 06 F 17/60

識別記号
3 6 1

P 1
G 07 G 1/12
G 06 F 15/21

3 6 1 E
3 4 0 Z

審査請求 有 求求項の数12 O.L (全 17 頁)

(21)出願番号 特願平10-220225

(71)出願人 000002392

(22)出願日 平成10年(1998)8月4日

株式会社西武百貨店

東京都豊島区南池袋1丁目28番1号

(31)優先権主張番号 特願平9-200364

(72)発明者 広瀬 博一郎

(32)優先日 平9(1997)8月4日

東京都豊島区南池袋1丁目28番1号 株式会社西武百貨店内

(33)優先権主張国 日本 (JP)

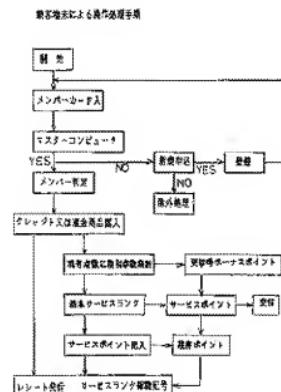
(74)代理人 弁理士 鈴木 正次 (外1名)

(54)【発明の名称】 領客管理システム及びこれに用いる吸気記録媒体とレシート

(57)【要約】

【課題】 この発明は登録された顧客の最新情報を収録して、顧客の商品取引の実績に対応するサービスを提供し、特定情報を探した顧客に対しては特定のサービスを行うことを目的としたものである。

【解決手段】 吸気記録媒体発行機とPOSオーネマナルとを中央の情報処理装置とネットワーク結合し、吸気記録媒体発行機で顧客に吸気記録媒体を発行する際に、識別番号と提供するサービスのランクを中央の情報処理装置に記録させ、顧客が前記記録媒体を用いて商品取引を行った際に、両記入POSオーネマナルから取引情報を中央の情報処理装置へ送り出し、中央の情報処理装置にて取引の加算と蓄積、査積さる吸気記録媒体発行時に定めたサービスのランクに応じて顧客に提供すべきサービスポイントの計算処理を行うことを特徴とした顧客管理システム。



總題單：1-1-110650

1

【技術検査の範囲】

(請求額) (a) 登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び／又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムにおいて、

(b) 領域を登録する際に当該登録した顧客に提供するサービスのランクを、所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額に対する割合又は所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの統計特に対応させて予め定めているサービスランクの中から選択して定め

(c) 登録した顧客がサービス取引及び／又は商品取引を行う度ごとに取引額を加算し、又は前記取引額をサービスポイントに換算して当該換算されたサービスポイントを加算し。

(e) 所定期間経過時に、当該所定期間内における取引履歴の範囲又は当該所定期間内におけるサービスポイントの範囲計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引履歴の範囲又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引履歴の範囲又はサービスポイント

記録と登録の範囲で定めているサービスランクとに対する対応をさせてサービスを顧客に提供し、顧客取引額の範囲又はサービスポイントの範囲で面会登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の範囲又はサービスポイントの範囲内である場合に、前記取引額の範囲又はサービスポイントの範囲外である場合には、前記取引額の範囲又はサービスポイントの範囲とこれから該当する範囲に対応するサービスランクとに対応させて、サービスを顧客に提供する。

ことを特徴とする顧客管理システム。

【請求項2】(a) 登録されている顧客に対し、サービス取扱いの額及び／又は商品取扱いの額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムにおいて、

(b) 割合を常時する間に当該企画の範囲に従事するサービスのランクを、所定期間におけるサービス取引及び又は商品取引の総額に割合させて、又は所定期間におけるサービス取引及び又は商品取引の総額をサービスポイントに換算後、改めて既換算されたサービスポイントの総額に割合させて手で定めているサービスランクの中から選択して定め

(5) 並出した顧客がサービス取引履歴又は回数取引を行ったごとに取引額を加算し、又は前記取引額をサービスポイントに換算して当該換算されたサービスポイントを加算すると共に、

(6) 加算された取引額が既定の取引額を越えた場合、又は

(5) 所定期間超過時に、当該所定期間内における取引額をもとに、該顧客の取扱いを終了する場合、又は開業されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合、前記登録した顧客からの要求に応じて顧客にサービスを提供し、

の従量又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計か前記登録の定められたサービスランクに対応する取引額の従量又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の従量又はサービスポイントの総計と登録の間に定めていたサービスランクに対応させたサービス料から前記顧客の要求に応じて提供済みのサービス料を減じたサービス料を顧客に追徴し、前記取引額の従量又はサービスポイントの総計が前記登録の間に定められたサービスランクに対応する取引額の従量又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記取引額の従量又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲内に対応するサービスランクとに付帯されたサービス料から前記顧客の要求に応じて提供済みのサービス料を減じたサービス料を顧客に提供する。

ことを特徴とする語音管理システム。
【請求項3】所定時間経過時以降、登録を継続する場合、当該登録を継続する際に提供されるサービスのランクは、前記所定時間内における取引額の総額、又は前記所定時間内におけるサービスポイントの総額に対応させて定められることを特徴とする請求項1又は2記載の語音管理システム。

【請求項4】所定期間経過時以降、登録を維持する場合、所定期間経過時に顧客に提供されずに残されたサービスは、登録歴統計に持ち越されて顧客に提供されることを特徴とする請求項1の方法の装置。

【請求項5】サービスランクで定められている顧客に提供するサービスは、顧客のサービス取扱い／又は商品取扱の取扱引換算したサービスポイントに対応する金券または金券に該当する送り気配録媒体の顧客への提供であることを特徴とする請求項1乃至3のいずれか一項記述

【請求権第6】サービスランクで定められている顧客に提供するサービスには、登録されている顧客への情報の提供が含まれることを特徴とする請求権】乃至3のいずれかの請求権の範囲内である。

要求に応じて提供するサービスの他に、登録した顧客から提供される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得た特定の情報に基づいて、所定期間における顧客のサービス取扱い及び／又は商品取扱いの状況に、顧客への追加サービスの提供が行われることを特徴とする請求

【請求項8】登録された顧客のサービス取引及び／又は商品取引の履歴が所定の誰を越えた場合には、当該サービス取引及び／又は商品取引において、顧客への付加サービスの提供が行われることを特徴とする請求項1乃至3のいずれか一項記載の顧客管理システム。

(3) 特開平11-110650

4

【請求項9】顧客への追加サービスの提供及び顧客への付加サービスの提供は、サービス取引及び/又は商品取引の取引額をサービスポイントに換算する顧客を対象とするものであることを特徴とする請求項7又は8記載の顧客管理システム。

【請求項10】磁気記録媒体は、中央の情報処理装置とネットワークで結合されている磁気記録媒体発行機によって発行されると共に、同じく中央の情報処理装置とネットワークで結合されているPOSターミナルによって記録されているデータの読み取りが行われ、磁気記録媒体発行機によって当該磁気記録媒体が発行される際に、識別番号が当該磁気記録媒体に記録されると共に、中央の情報処理装置に前記識別番号と当該磁気記録媒体によつて能用可能な金銭数量及び/又は使用可能な金銭数量に対応するサービスポイント数とが記録され、前記磁気記録媒体を用いてサービス取引及び/又は商品取引が行われた際に、POSターミナルにて読み取った当該磁気記録媒体に記録されている識別番号とサービス取引及び/又は商品取引の取引額に関する情報が中央の情報処理装置間に送出され、中央の情報処理装置において当該磁気記録媒体にて取引可能な金銭数量及び/又は使用可能な金銭数量に対応するサービスポイント数とが更新されることを特徴とする請求項5記載の顧客管理システム。

【請求項11】請求項9乃至請求項10のいずれか一項記載の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び/又は商品取引の併ごとに顧客に対して発行されるレシートであって、顧客認証手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、当該サービス取引及び/又は商品取引の取引額を換算したサービスポイント数をカードに記録させ、これに応対したサービスを行うようになし取引ポイント処理装置およびレシートの発明も授与されている(特開平6-36143号)。

【請求項12】請求項1乃至請求項11のいずれか一項記載の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び/又は商品取引の併ごとに顧客に対して発行されるレシートであって、請求項11記載の磁気記録媒体を用いてサービス取引及び/又は商品取引が行われた場合には、顧客認証手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、当該サービス取引及び/又は商品取引の取引額を換算したサービスポイント、登録後所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するためには必要なサービスポイント数のいずれか一種又は複数種がレシートへの記載事項に含まれていることを特徴とするレシート。

【請求項13】請求項1乃至請求項11のいずれか一項記載の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び/又は商品取引の併ごとに顧客に対して発行されるレシートであって、請求項11記載の磁気記録媒体を用いてサービス取引及び/又は商品取引が行われた場合には、顧客認証手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、当該サービス取引及び/又は商品取引の取引額を換算したサービスポイント、登録後所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するためには必要なサービスポイント数

ト数のいずれか一種又は複数種の他に、前記磁気記録媒体で使用されたサービスポイントの累計及び/又は前記磁気記録媒体で使用可能な残りのサービスポイントがレシートへの記載事項に含まれていることを特徴とするレシート。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は、登録された顧客の収支情報を握りして、顧客のサービス取引及び/又は商品取引の実態に対応する整理細かなサービスを提供し、一定期間情報を提供した顧客に対しては、前記サービスに加えて当該特定情報を消去する又は登録後一定期間特定サービスを行ない、顧客の収支情報を対応した適切なサービスを適時に行うこと目的とした顧客管理システム並びにこれに用いる磁気記録媒体及びレシートに関する。

【0002】

【従来の技術】従来顧客の購買実績に応じてサービスを向上させること目的としてスタンプカードを利用した商店街又はショッピングセンター等の加盟店別顧客管理装置が提案されている(特開平5-174290号)。

【0003】また取引ポイント数をカードに記録させ、これに応対したサービスを行うようになし取引ポイント処理装置およびレシートの発明も授与されている(特開平6-36143号)。

【0004】次に時間帯毎に、買い上げ金額に応じたランクを設け、各ランクに応じて特典ポイントを補正して出力する電子式キャッシュレスジャパンの発明が授与されている(特開平6-115157号)。

【0005】更に点数管理システムに関し、点数管理、点数、サービス情報の通知及びサービス提供において、商品取引形態の汎用性を認め、商品取引状況の柔軟な対応を随性な操作で実現できるようにすること目的とした発明も授与されている(特開平6-293590号)。

【0006】

【発明により解決すべき課題】前記従来の発明は、顧客の購買実績に応対するサービスの提供を主目的としているが、従来性が不十分となる點があり、商品取引時のサービスの向上、向上したサービスの相続性がないなどの問題点がある。また顧客の特定情報を(例えば結婚、出生、入学その他の)についての特定サービスは付加されていなかったが、顧客の一般サービスに付加する方式の特定サービスは行われていなかった。更に前記サービス統領を同一系列店舗又は接続店舗まで提供できるようにすることは困難な場合もあった。

【0007】また商品取引以外についても、速切な情報の提供並びに個別サービス(顧客の特質に対応するサービス)についても考慮されていなかった。

(4) 特開平11-119650

5

100081

【課題を解決する為の手段】然るにこの発明は、登録その他顧客の申し出によりサービス範囲及び手段を確定して(不特定多段ではない)、当該該顧客に対してのみ非別別かつ所定サービス(報銷サービス、価格サービスその他の報酬付与など)を行うことにより、前記従来の問題点を解決したのである。

【(10)(9)】この発明によれば、商品取引額に応対するサービスランクを設けて、そのサービスランクを一定期間持続し、継続に際しては、前回のサービスランクを適用し、サービスランクの階級を越えた場合には、上位のランクでサービスを継続し、ポイントサービスと、清算サービスを組み合せを行うことができる。

〔0010〕更に商品取引額が一定期間内に最高サービスランクをはるかに越えた場合には、長期の最高ランク者指名として記録するなどの特典を行与すことができるなどによりサービスの向上を図ったのである。

〔0011〕この発明は、登録された顧客に対し、特定期間内のサービス及び一定期間内の商品取引額に応じてサービス

ピックランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み画面に予め定めた事項をマスター用コンピュータに記憶せると共に、顧客の認証手順とサービスピックランクを決め、商品登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を算出し加算して計算させ、一定期間内の累計引数計算部がサービスピックランク向上に該当した場合には、前記サービスラン

クに応じたサービスを適用することを特徴とした顧客管理システムである。また他の発明は、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取扱範囲に応じてサービス料を決めるようにして管理システムにおいて、登録申込み毎に手動で基準をマスター一コンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサー

ビスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を算出して記録させ、前記サービスランクに応じたサービスを適用し、一定期間経過後、当該期間内に累計した総取引額に応応するサービスランクと、前記最初に定めたサービスランクとの間に差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与することを

特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取扱額に応じてサービスランクを決めるようにした資質システムにおいて、登録申込み毎に手配された事項をマスクショーナンバータに記憶と共に、顧客の認識手段とサービスランクを決めて、前記登録した顧客の商品取扱毎に、

その取引額を算出し配信させ、前記サービスランクに応じたサービスを適用し、一定期間経過後、結果の研査においては、期間サービスランクのサービスと、期間取引額に対するサービスランクのサービスとの間に差がある場合は、その差に応じたサービスポイントを付与することを特徴とした顧客管理システムである。

【0012】次に登録された顧客に対し、特定のサービ

及び一定期間内の商品取引額面に応じてサービスランクを決めようとした暫留システムにおいて、登録申込を無効にするための事項をマスター記憶によって記憶せると共に、顧客の認証手段とサービスランクを組み、前記登録した顧客の商品取引時に、その取引額を加算して記憶せず、前記サービスランクに応じたサービスを適用し、前記登録顧客からの特定情報を登録した場合には、登録後、一定期間経過まで、顧客の商品取引に応じてサービスを付与することを特徴とした顧客管理システムであり、記憶された顧客に対し、特定のサービスを行つて定期的に商品取引額面に応じてサービスランクを決めるようにした暫留システムにおいて、登録申込みに予め定めた項目をアバター共用データに記憶せると共に、顧客の認証手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引時に、その取引額を記憶して記憶せず、前記サービスランクに応じたサービスに適用し、一定期間経过了後続した顧客に対しては、顧期の累計額面に応じたサービスランクを付与すると共に、顧客の商品取引時の条件を記憶せよ 前記サービスランクと、集計した結果に応対するサービスランクの差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与することを特徴とした顧客管理システムである。

〔9.1.1.8〕また登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引履歴に応じてサービスランクを決めようとした顧客システムにおいて、登録申込毎に予め設定した事項をマスター・コンピュータに記憶せると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、定期的に、該顧客の商品取引時に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクと、一定期間内の取引額の範囲に応じたサービスランクとの差がある場合に、その差に応じたサービスポイントを付与し、商品取引時に、当該顧客のサービスランク 記号とキーワードをレポート等に記入することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引履歴に応じてサービスランクを決めようとした顧客システムにおいて、登録申込毎に予め設定した事項をマスター・コンピュータに記憶せると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、該顧客の商品取引時に、当該顧客のサービスランクを検討し、サービスランクが向上した場合には、次回商品取引以降で、登録後一定期間は、商品取引向上した商品取引ランクを適用することを特徴とした顧客管理システムである。

【りりう14】更に他の発明は、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引額割合に応じてサービスランクを決めるようにした暫居システムにおいて、登録申込み時に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、現在の暫居手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その順

(5) 特開平11-119650

8

7

引額を加算して記録させ、前記サービスランクと一定期間取扱後の累計額に応じたサービスランクとの差がある場合には、その差額を付与し、前記管理は各店舗端末部に行い、各顧客の手に定めた空欄による情報を、現サービスランクと、当該期間内の商品取扱引額とをマスター一コンピュータに記憶させとき、一定期間尚品取扱の結果、取扱の累計額がサービスランク向上の条件に達した場合には、サービスランクを変更して各店舗端末にサービスランクの変更を自動的に通知することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取扱引額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスター一コンピュータに記憶させると共に、顧客の認証手段とサービスランクを併め、前記登録した顧客の商品取扱毎に、その取扱引額を加算して記録させ、前記サービスランクと、一定期間後、その期間中の取扱引額の集計額に応じたサービスランクとの差額を付与し、前記顧客の登録データには少くとも住所、氏名、生年月日、商品取扱引額、評点ポイント、サービスランク、取扱商品の分類が記憶されていることを特徴とした顧客管理システムである。

【0015】前記における登録機能に際しては、情報サービスは連続時に定めたサービスランクを適用し、これを次の機能まで持続する。尤もその間に商品取扱引額はサービスランクを向上させる場合に、情報サービスに廻し、前記向上下サービスランクを使用する。

【0016】前記サービスランクの選択時、一定期間に商品取扱が当該サービスランクに達しなかった場合には、次の濃淡に際し、前記の商品取扱に応じたサービスランクの情報サービスとなる。

【0017】前記サービスランクは、レシートに記載し、顧客がサービスランクを確認し易いようにしておく。またメンバーカードを貰え、かつメンバーコード手帳がない時に通常の商品取扱をした場合には、当該期間内に購りレシート等を添えてサービスの申し出によりサービスランクに基づくサービスを受けることができるようにしてある。

【0018】この発明の実施サービス額は、同一店舗、同一系列店は勿論、推進店舗にも容易に適用させることができ、例えば取扱商品別専門店でも通用できる。第1に登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間の商品取扱額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにて、登録申込み毎に顧客認証手段を定めてマスター一コンピュータに記憶させると共に、顧客に通知し、登録した顧客の商品取扱毎に、その取扱引額を加算して記憶し、当該取扱引額の集計額に応じたサービスランクを次回の取扱に際して適用し、前記顧客の登録データには少くとも住所、氏名、生年月日、商品取扱引額、サービスランク、取扱商品の分類が記憶されていることを特徴とした顧客管理システムである。また顧客認

識手段は、番号、記号、ICカード又はクラブメンバーカードその他のカードとすることを特徴としたものであり、ICカード、クラブメンバーカードその他のカードには、顧客認証手段、サービスランク、商品取扱引額が記憶されることを特徴としたものである。

【0019】更に能の発明は、商品取扱引額の集計額が、サービスランクの変更基準を越える場合には、当該取扱から、サービスランクを変更して取扱うようにしたものである。またサービスランクによるサービスは一定額に達する毎に、又は顧客の申し出毎に、該当取扱店舗営業所のサービス手段は買物券、サービス券、販促券、情報サービス提供その他のサービスにより行使し、一定額に達しない小額はサービス券として記憶せらるものであり、商品取扱引額が、最高サービス基準額を越すに達した場合には、超サービスランクに組込むことができる。

【0020】他の発明は、サービスランクによるサービスは、サービスポイントと情報サービスとに分け行被りし、各取扱は基本サービスポイントでサービスし、該サービスポイントが一定額に達したならば、顧客の蓄積に

応じてポイントを解消し、翌営業時に、取扱引額の取扱集計額に応じたサービスランクでサービスポイントを算出し、行使済のサービスポイントとの差額を手当とすると共に、前記サービスランクによる情報サービスを次期開始するものである。

【0021】この発明に用いるレシートは、商品取扱に必要な年月日、取扱店、商品の種類、金額等の他、顧客認証手段（例えば携帯電話番号、記号等）、サービスランク、要すればサービスポイントの集計、取扱店員接頭（氏名、記号、番号）その他を記載する。

【0022】また前記メンバーカードには、強さねばサービスランクその他の音声に変換する機能を付与する。例えばカードリーダーにかけると「あなたはゴールトラングです。只今のポイントの累計は1000になりました。ありがとうございました」という音声があり、音声伝達ができるようになる。

【0023】前記マスター一コンピュータに、各顧客の一定期間の取扱商品を配達させておけば、例えばA、B商品を基準以上に取扱った顧客に対しては、A、B商品の特定情報を個別に、かつ定期的にサービス情報として提供することができる。また特定情報の申出のある顧客に対しては、特別情報の消滅するまで特定サービスを行う。例えば専用情報の申出があれば、閑准する商品情報サービスを販売端末に行なうことは勿論、関連商品について特定サービスランクとするなど、顧客の利用を促進することができる。更に特定サービスランクは、当該期間終了後も、一定期間継続させることにより、二次的に新規情報又は新規需要の時機とすることも考えられる。

【0024】即ちこの発明は、登録された顧客のサービスを蓄積して濃淡、適切な情報を伝達すると共に、商品取扱の事情に対応した個別サービスを創出的に行なうこと

れここで、前記識別番号を有する顧客の取引額（買い上げ金額）の加算、あるいは取引額をサービスポイントに換算してこの換算されたサービスポイントの加算を行われ、累積取引額あるいは累積サービスポイントとして記録される。なお、POSスタークマに取引額をサービスポイントに換算するための計算手順を備えておくことにより、サービスポイントへの換算をPOSスタークマにおいて行うことができる。

【0032】所定期間終了後、すなわち登録期間終了時、例えば登録後1年超過した時に、顧客がサービスの提供（金券あるいは会員券として使用できる第二の認証記録媒体の発行）を申し出ると、当該申し出した顧客から提出された第一の認証記録媒体を第一の認証記録媒体が発行続で取り扱い、認証番号などの必要な情報を前記中央の情報処理装置に送り出し、前記中央の情報処理装置において、登録していた顧客の識別番号に記録されている累積取引額あるいは累計サービスポイントが、並列時に定めているサービスランクに対応する取引額あるいはサービスポイントの範囲と比較される。

【0033】すなわち、例えば、最初に登録する顧客に適用される最も低いサービスランクであるサービスランクD（登録期間：例えば登録後1年間における取引額が20万円までの顧客、あるいは登録徹底した顧客であって登録する前の1年間ににおける取引額が20万円までの顧客）において顧客に提供されるサービスは、主要是に、累計取引額のサービスポイントへの換算率を2%として取り扱うものである。登録していた人は、累積取引額が20万円を越えているかどうか、あるいは累積サービスポイント数が4000ポイントを超えているかどうかを前記中央の情報処理装置において比較される。例えば、取引額が10万円（サービスポイントでは0.01ポイント）であった場合に、これがサービスランクDに対応する取引額に対応するものかどうかが、比較され、この場合は対応している範囲であるので、前記取引額10万円又はサービスポイントの合計よりもポイントと差額の関係ない登録範囲の間に定めいたるサービスランク（この場合は、サービスランクD）とに対応させてサービス価値に提供される。すなわち、前記取引額10万円に対してサービスランクDにおける2%の換算率でサービスポイントを算出し、2000ポイントに對応する金額（賞物券など）あるいは第二の認証記録媒体を発行するように、指令が前記中央の情報処理装置から前記第一の認証記録媒体が発行機に出力される。一方、サービスランクDで登録していたにもかかわらず、取引額がサービスランクDより一つ上のサービスランクC（登録期間：例えば登録後1年間ににおける取引額が20万円～50万円の顧客、あるいは登録徹底した顧客であって登録する前の1年間ににおける取引額が20万円～50万円の顧客）に適用されるサービスランクで、この

サービスランクにおいて顧客に提供されるサービスは、主要是に、累計取引額のサービスポイントへの換算率を4%として取り扱うものである）に対応する取引額、例えば40万円である場合には、サービスランクCにおける4%の換算率でサービスポイントを算出し、16000ポイントに対応する金券（賞物券）あるいは第二の認証記録媒体を発行するよう、指令が前記中央の情報処理装置から前記第一の認証記録媒体が発行機に出力される。この場合、本登録されていたサービスランクDにおける2%の換算率に対応する8000ポイントのサービスポイントしか、いわばベースポイントであり、サービスランクCに対応した取引額であっても、追加されただ2%分の8000ポイントのサービスポイントが、いわばボーナスポイントということになる。

【0034】このようにして本発明の顧客管理システムにおいては、このシステムを採用している同一系列店舗又は提携店舗において、より取引額の多い顧客に対してより高いサービスを効率よく提供することができる。

【0035】逆に、登録を更新、撮影してサービスランクCが適用されていたにもかかわらず、そのサービスランクCでの登録期間における取引額が、サービスランクDに対応する範囲の取引額である10万円でいかなければ、登録期間終了時におけるサービスポイントへの換算率は、サービスランクDの2%が適用されることになる。すなわち、少なくとも、2%の換算率でのサービスポイントはベースポイントとして提供されることになる。

【0036】このような、取引額のサービスポイントへの換算、取引額を算出しての番号・換算されたサービスポイントを加算しての番号（取引額累計）、あるいはサービスポイント累計の表示の更新と記録）、所定期間超過時（すなわち登録期間終了時）における取引額記録、所定期間超過時（すなわち登録期間終了時）における取引額記録である累計サービスポイントの比較、所定期間超過時（すなわち登録期間終了時）における顧客に適用されるサービスランクの変遷、所定期間超過時（すなわち登録期間終了時）に顧客に提供すべきサービスポイントへの換算などの概念は、中央の情報処理装置によって行うことになる。これは、中央の情報処理装置に、從来公知の記憶手段、計算手段などの情報処理手段を備え、適切に組み合わせることにより実現できる。ただし、サービス及び／又は商品取引時におけるサービスポイントへの換算は、POSスタークマにおいて行う構成にすることもできる。

【0037】本発明が提供する顧客管理システムは、登録した顧客が所定期間中、すなわち登録している期間、例えば、登録後1年の間に、登録後それまでの期間での取引によって積み上げてきたサービスポイントに対応するサービスの提供、すなわち登録後それまでの期間

での取引によって積み上げてきたサービスポイントに対する金券あるいは第二の逆気記録媒体の発行、を要求することができるものである。

【0036】すなわち、前記の顧客登録システムにおいて、(d) 加算された取引額が所定の取引額を超えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を超えた場合、前記登録した顧客からの要求に応じてサービスを提供し、(e) 所定期間経過時に、当該所定期間内における取引額の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスプランに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の様に定めていたサービスランクに対応させたサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを掲載したサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の範囲に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲に對応するサービスランクに対応させたサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを掲載したサービスを顧客に提供するものである。

【0039】この場合、前記途中でのサービスの提供を申し出された顧客の第一の逆気記録媒体、第一の逆気記録媒体発行機で該当事、読み取った情報と、該時点までの累積サービスポイントからサービスの提供を受けた旨の情報を中央の情報処理装置へ送出する。中央の情報処理装置では、送られてきた情報を基づき、該当事番号に問い合わせて記憶されている累積サービスポイントを取り出し、この情報を第一の逆気記録媒体発行機へ送出する。第一の逆気記録媒体発行機において、累積サービスポイントの範囲内で、顧客の要請に応じてサービスポイントに対応する金券(買物券など)あるいは第二の逆気記録媒体(例えば、磁気カード)を発行し、発行したサービスポイント数を、中央の情報処理装置へ送出する。中央の情報処理装置では、発行したサービスポイント数を累積サービスポイントから減算後し、この減算後のサービスポイントを前記該当事番号に問い合わせて記憶しておく。これ以後、この顧客によって所定期間(登録されている期間)内にサービス/商品を引か行われた場合には、前記の減算後のサービスポイントに、取引の度ごとにサービスポイントが加算、蓄積(記憶)されることになる。

【0040】のように本発明の顧客管理システムにおいては、顧客の要請によりこまやかに対応して適切なサービスを提供することができる。

【0041】この場合、所定期間経過後、すなわち登録期間終了時に、顧客に提供すべきサービスポイントの計算は、次のように行われる。すなわち、前述したと同様

に、所定期間(登録されている期間)における顧客の取引額の合計あるいはサービスポイント累計に応じて適用されるサービスランクが選択され、提供すべきサービスポイント数が算出されるが、ここで、算出された後のサービスポイント数から、前記のように所定期間(登録されている期間)中に、顧客からの要請に応じて既に顧客に提供されているサービスポイントが減算され、減算された後の残りのサービスポイントに対応する金券あるいは第二の逆気記録媒体が顧客に提供されることになる。

【0042】例えば、サービスランクDで登録した顧客が、半年経過した時点で、10万円分の取引累計に達しており(サービスポイント累計では、20000ポイント)、その時点で、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗は、提供価値において費用回収額10000円(10000サービスポイントに対応する)分の金券(買物券など)あるいは使用可能な1000円(1000サービスポイントに対応する)分の第二の逆気記録媒体(例えば、磁気カード)の提供を受け、一年経過して登録終了した時点で、この1年間におりた逆気記録媒体がサービスランクCが適用されるべき4り40万円であったとする。この場合、前記のように、サービスランクCにおける4%の換算率でサービスポイントが算出され、この所定期間経過時に顧客に提供すべきサービスポイントは、16000ポイントと算出される。そして、ここで、前記途中で顧客に提供されていた16000ポイントが減算され、156000ポイントに対応する金券あるいは第二の逆気記録媒体が顧客に提供されることになるのである。

【0043】このような所定期間中(登録期間)におけるサービスポイントの算算と減算後の累積サービスポイントの記録、その後の取引に応じての前記減算後の累積サービスポイントへのサービスポイントの加算、累積サービスポイントの更新と記録、所定期間中(登録期間中)における取引額・サービスポイントの増算と累積取引額・累積サービスポイントの記録、所定期間経過時(登録期間終了時)における顧客に適用すべきサービスランクの把握と、顧客に提供すべきサービスポイントの算出・算出したサービスポイント数から所定期間中(登録期間中)に顧客へ提供していたサービスポイントを減算処理し実際に提供すべきサービスポイントを算出する処理は、中央の情報処理装置において行われる。

【0044】前記において、加算された取引額が所定期間を超過した場合、又は減算されたサービスポイントが所定期間のサービスポイント数を超えた場合には、顧客からの要請に応じてサービスを提供することをしているのは、サービスの提供をサービスポイントでいえば、10000ポイントを一区切りとして行う。すなわち、途中で累積されているサービスポイントが、16000ポイントである場合、16000ポイント単位でなければ、サービスの提供を受けられないようにシステムを構築すること

を考へて、途中でサービスの提供を受けるには予め定めたサービスポイント・累積取引額を越えることが必要であるようになしたものである。この所定のサービスポイント・累積取引額を中央の情報処理装置に記憶していく等によって、所定期間中(登録期間中)に顧客から申出があった場合、これに適しているければサービスの提供は行わないようなシステムとすることができる。

【0045】前記のいずれの顧客管理システムにおいても、前記所定期間超過時(登録期間超過時)以降、登録を継続する場合、顧客に提供するサービスのランクは、前記所定期間内における取引額の順位、又は前記所定期間内におけるサービスポイントの総額に対応させた定められる排位とすることができる。すなわち、前述したサービスランクDで登録していた人が、当該サービスランクDで登録していた所定期間(登録期間)において41万円の取引を行い、所定期間超過時(登録期間超過時)に登録を継続する場合、吸引額41万円(又は41万円に対応するサービスポイント82000)は、前述したサービスランクCに対する吸引額又はサービスポイントの範囲に入るので、前述の登録期間においては、サービスランクCのサービスが提供されることになる。

【0046】これは、最初に登録していた所定期間(登録期間)における当該顧客の吸引顧客累計及び/またはサービスポイント累計が中央の情報処理装置に記憶されており、一方、本発明の顧客管理システムが提供する主要なるサービスの内容、すなわち、所定期間(登録期間)における取引額累計、サービスポイント累計の範囲と、これに対応して提供されるサービスランクの対応関係も中央の情報処理装置に記憶されているので、これらを中央の情報処理装置において比較することにより新たに適用すべきサービスランクを定め(第一の経済記録操作発行機から出力された登録を継続するとの情報を受け取った時点で、中央の情報処理装置において両端を管理し、自動的に認識、選定し、登録期間が満了する前に顧客へ通知するようにシステム構成することもできる)、登録操作後に適用されるサービスランクとして顧客の属性番号に随連付けて中央の情報処理装置に記憶することになる。

【0047】顧客の場所・前記と並びサービスランクCで登録していた人が、所定期間(登録期間)における吸引額累計が10万円を少しく、これで登録を継続すると、従業者は、サービスランクDでのサービスの提供を受けることになる。

【0048】いずれにしても、本発明の顧客管理システムにおいては、このシステムを構成している同一系列店舗又は複数店舗において、より取引額の多い顧客を効率よく選び出し、このような顧客に対してより高いサービスを効率よく提供することができる。

【0049】また、前記のいずれの顧客管理システムにおいても、所定期間超過時以降、登録を継続する場合、所定期間超過時に顧客に提供されずに残されたサービスは、翌日取扱事務に持ち越されて顧客へ提供されるように構成することができる。すなわち、所定期間超過(登録終了)時に、前記のようにして算出した顧客へ提供すべきサービスポイントが16100ポイントあるが、登録を継続する時点に顧客がサービスの提供を受けなかっただ場合、このサービスポイント16100ポイントを誰か後での登録に持ち越すべく、中央の情報処理装置において記憶しておき、最後された翌日時間中にあらかじめ顧客からの申出に応じて顧客に提供することとするのである。この場合、サービスポイントを界別し続けると、累積サービスポイント数が所定期間(登録期間)内における取引額を反映しなくなるので、これを防止すべく、待機するサービスポイント16100ポイントは、中央の情報処理装置において、当該登録を継続した顧客の、当該登録した登録期間における取引額/サービスポイントを割り算し、累積して記憶しておく部分とは別のところに記憶され、残りの100ポイントを翌日登録後の登録期間への積算しして、この100ポイントの上に、翌日登録の登録時間における取引ごとのサービスポイントを積み重ね、累積して記憶するように中央の情報処理装置を構成することもできる。前記、別途の所に記憶させた16000ポイントは、所定期間超過後(例えば、1年間超過後)は、消去するなどして効率的に替えることができなくなるように中央の情報処理装置を取り扱うことができる。

【0050】前記のように、サービスランクで定められている顧客に提供するサービスは、顧客のサービス取引及び/又は商品取引の取引額を換算したサービスポイントに応応するものであるが、更に、登録されている顧客への情報の提供を含めることもできる。すなわち、登録されている顧客に、顧客登録の際に顧客から得て、第一の経済記録操作発行機からの入力によって中央の情報処理装置に送り出し、中央の情報処理装置にて記憶している顧客の氏名、住所などの情報に基づき、所定の情報を印刷物・ダイレクトメールなどの形式で顧客に提供することである。例えば、登録後一定期間超過時に、所定の情報を顧客に提供するように、登録後半年超過した顧客の住所、氏名等の情報を前記中央の情報処理装置から印刷手段へ自動的に送り出し、宛名を印刷してダイレクトメールとして発送するなどである。この情報の提供は、サービスランクに応じて、種類、質の異なる情報を提供するようによることもできる。また、POSターミナルから

(10)

荷物平11-110850

17

18

中央の情報処理装置に送られてきた商品買い上げ情報を顧客の識別番号に記述付けて記憶しており、特定の商品を特定の額度で購入している顧客を抽出して、そのような顧客に前記特定の商品に関する情報を提供することができる。

【0051】また、前記のいずれの顧客管理システムにおいても、サービスラングで定められている顧客に提供するサービス及び追加された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は複数されたサービスポイントを所定のサービスポイント数を越えた場合に登録した顧客からの要求に応じて提供するサービスの他に、登録した顧客から提供される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得た特定の情報に基づいて、所定期間における顧客のサービス取引及び／又は商品取引の既往ごとに、顧客への追加サービスの提供を行う構成とすることができ。更に、登録された顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額が所定の額を超えた場合には、当該サービス取引及び／又は商品取引において、顧客への付加サービスの提供が行われる構成とすることもできる。ここで、顧客への追加サービスの提供及び顧客への付加サービスの提供は、サービス取引及び／又は商品取引の取引額をサービスポイントに換算する割合を変更するものである。

【0052】前記において、登録した顧客から提供され、第一の逆気記録媒体が発行から入手されて中の情報処理装置に送出され、中央の情報処理装置にて顧客の識別番号に記述付けて記憶される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得て中央の情報処理装置にて顧客の識別番号に記述付けて記憶していた特定の情報に例えば、結婚、出産、入学などの情報、又は生年月日などがある。これらの情報に基づいて、所定期間、例えば結婚、出産、入学などの情報を受け取ってから半時間、あるいは生年月日の所属している月の間など、取引額をサービスポイントに換算する換算率を変更して顧客により高いサービスを提供するものである。例えば、登録期間中ににおいて、取引額のサービスポイントへの換算率は、ベースポイントを算出する場合と同じく2%となっているわけであるが、前記一定期間は、4%の換算率を適用するものである。顧客から前記結婚、出産、入学などの情報を受け取った場合、あるいは顧客登録の際に記憶していた情報から顧客の生年月日に対応する年に該当することを把握した場合、前記の一定期間、それらの顧客の取引情報をPOSターミナルから受け取った時に、中央の情報処理装置における取引額をサービスポイントに換算する手段で通常の場合の換算率(2%)とは異なる高い換算率(4%)を適用するようにシステムを構成しておくことによって、これが可能になる。また、サービスポイントへの換算をPOSターミナルに直ちに行う場合には、POSターミナルを公知の記録手段をも備える構成としておいて、所定の期間、通常の場合の換算率(2%)とは異なる高い換算率(4%)を適用すべ

き顧客の識別番号を、あらかじめ、中央の情報処理装置からPOSターミナルへ送出し、記憶させておく等々によってこれを実行することができる。

【0053】これによつて、登録している顧客に対してよりこまやかなサービスを提供することができる。

【0054】また、前記のように登録された顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額が所定の額を超えた場合には、例えば、最高のサービスを受け得るサービスランクに対応する登録期間内での取引額の範囲を100万円以上としている場合には、100万円を超える取引がその登録期間内に、あるいは一度の取引であった時には、中央の情報処理装置においてサービスポイントへの換算率をより高いものに変更するシステムや、最高のサービスを受け得るサービスランクを初期の登録期間において微調し得るようにシステム構築することもできる。

【0055】前記において、登録された顧客に提供する第二の逆気記録媒体は、中央の情報処理装置とネットワークで結合されている第二の逆気記録媒体が発行によって発行されると共に、同じく中央の情報処理装置とネットワークで結合されているPOSターミナルによって記録されているデータの読み取りが行われ、第二の逆気記録媒体が発行機によって当該第二の逆気記録媒体が発行される際に、読み取りが当該第二の逆気記録媒体に記録されると共に、中央の情報処理装置に前記識別番号と当該第二の逆気記録媒体によって使用可能な金銭額高及び／又は使用可能な金銭額高に対応するサービスポイント数とが記録され、前記第二の逆気記録媒体を用いてサービス取引及び／又は商品取引が行われた際に、POSターミ

ナルによって読み取った当該第二の逆気記録媒体に記録されている識別番号とサービス取引及び／又は商品取引の取引額に関する情報が中央の情報処理装置に記録され、中央の情報処理装置において当該第二の逆気記録媒体にて取引可能な金銭額高及び／又は使用可能な金銭額高に対応するサービスポイント数とが更新される逆気記録媒体とすることができる。

【0056】すなわち、本発明の顧客管理システムにおいて、顧客に対するサービスの提供として発行される第二の逆気記録媒体(例えば、磁気カード)は、この顧客

管理システムを提供している同一系列店舗又は経営店舗において使用可能な金券に該当するもの(いわばプリペイドカードに相当するもの)であるが、この第二の逆気記録媒体が使用可能な機能がいくらであるかは、当該第二の逆気記録媒体には記録されておらず、中央の情報処理装置においてのみ記録され、管理されている。第二の逆気記録媒体を用いてこの顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は接続店舗において取引が行われた際に、POSターミナルから送出された第二の逆気記録媒体に記録されている情報(識別番号)と取引情報(少なくとも取引金額に関する情報)に基づいて、中央

49

50

(II)

新開平 11-110656

20

の情報処理装置において、当該第二の磁気記録媒体での使用可能残高（あるいは使用可能サービスポイント）から、取引額あるいは取引額を換算したサービスポイントが減算され、減算後の使用可能残高（あるいは使用可能サービスポイント）が中央の情報処理装置に記録されることとなる。どのように、前記第二の磁気記録媒体には、使用可能残高（あるいは使用可能サービスポイント）に関する情報を記録されていないので、前記第二の磁気記録媒体に記録されている使用可能残高（あるいは使用可能サービスポイント）情報を不正に書き替えるというような不正使用を防止することができる。また、金券（賞物券）のような紙（ペーパー）と紙券となって使い勝手のよい第二の磁気記録媒体を顧客に提供することができる。

【0057】前記において、第二の磁気記録媒体を発行する際に、端末番号の他に発行日時も第二の磁気記録媒体に記録させておく、あるいは中央の情報処理装置に端末番号、使用可能残高（使用可能サービスポイント数）、発行日時を記録して記憶させ、この記録・記憶されている発行日時の情報をを利用して、発行後所定期間経過以後（例えば、6ヶ月経過以後）は、第二の磁気記録媒体を使用できなくなるようなシステムにすることも可能である。

【0058】また、第二の磁気記録媒体は、第二の磁気記録媒体発行機が信頼している店舗等において金額を追加し（金額を支払い）この情報を第二の磁気記録媒体発行機から中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置に記録されている使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を積み増し、積み増し後の使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を中央の情報処理装置に記録させることによって、顧客が必要に応じて第二の磁気記録媒体での使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を、積み増しできるようなシステムにすることも可能である。

【0059】前記においては、第二の磁気記録媒体発行機を第一の磁気記録媒体発行機とは別個に設け、これを第一の磁気記録媒体発行機及びPOSターミナルとネットワーク接続されている中央の情報処理装置に接続したが、第一の磁気記録媒体発行機に第二の磁気記録媒体を発行する機能を採用させることも可能である。また、前記のように、第一の磁気記録媒体発行機、POSターミナルとネットワーク接続されている中央の情報処理装置に、第二の磁気記録媒体における使用可能残高（使用可能サービスポイント数）の計算、更新、蓄積（記憶）、使用可能な残高の管理などの処理を行わせるのでなく、これらの処理のために別個の中央情報処理装置を採用することも可能である。

【0060】また、前記の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び／又は商品取引の度ごとに顧客に対して発行されるレシートは、顧客記

識手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、今回の取引額をサービスポイントに換算したサービスポイント数、登録後所定期間ににおけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するまでに必要なサービスポイント数のいずれか一種又は複数種がレシートへの記載事項に含まれているレシートとすることができる。

【0061】これはPOSターミナルにおいてレシートを発行するわけであるが、POSターミナルはレシートを発行する印字機能のみならず、磁気記録媒体を読み取ることのできる機能を有するものとして構成しており、登録している顧客が前記第一の磁気記録媒体を用いて取引を行ったならば、POSターミナルで第一の磁気記録媒体に記録されている情報（少なくとも、端末番号）を読み取り、取引情報（少なくとも、商品名・サービス名、取引金額に関する情報）とともに、中央の情報処理装置に送り出され、中央の情報処理装置にて所定の計算処理が行われた後、中央の情報処理装置から送られてきた情報、例えば、登録後所定期間ににおけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計などの情報を受けとり、これを取引年月日、商品名品名、取引金額の計算、取扱店のよな通常の徴収引において発行されるレシートに記載される事項とともに、レシートに印字できるように構成しておくことによって可成りになる。この場合、中央の情報処理装置におけるシステム構成に応じて、登録後所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計は、例えば、その取引が終了した時点における当該取引の取引額／サービスポイントも加算して累計とすることもできるし、前日までの累計とすることもできる。

【0062】また、登録された顧客が、第一の磁気記録媒体の他に、前記第二の磁気記録媒体を用いて取引を行う場合には、POSターミナルにおいて、第一の磁気記録媒体をも読み取り、顧客の情報をレシートに記載できる構成とするだけでなく、中央の情報処理装置から送られていた第二の磁気記録媒体に記録する情報、例えば、第二の磁気記録媒体で使用されたサービスポイントの累計及び／又は第二の磁気記録媒体で使用可能な残りのサービスポイントをもレシートに印字できる構成にすることができる。

【0063】このようにして発行されたレシートによって、顧客は、今回の取引額をサービスポイントに換算したサービスポイント数、登録後所定期間ににおけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計などを把握することができ、以降の取引の参考にすることができる。

【0064】なお、前記の構成において、第一の磁気記

特許平11-110656

22

(12)

21

録媒体発行後に表示手段（例えば、モニタ画面）を設けておき、第一の経気記録媒体から顧客の識別番号を読み取って中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置から送られてきた当該顧客に関する情報、例えば、当該顧客のその時点までの、あるいは前日までの取引履歴サービスポイントの累計、所定のサービスポイントに達するに必要なサービスポイント数、より上の位のサービスランク（例えば、Dランクの顧客にとってはCランク）に至るのに必要なサービスポイント数、例えば、当該顧客に対して定められているサービスランク、顧客の氏名情報などをモニタに表示して顧客に知らせることができる。更に、プリンタのような印字手段を第一の経気記録媒体発行後に備えておいて、これらの情報を印字して顧客に手渡すことができる。このように情報を表示し、顧客に知らせるための手段は、第一の経気記録媒体発行後とは別個に、中央の情報処理装置とネットワーク接続させた専用端末であって音声情報をも出力できる専用端末によって行うこともできる。

【0065】また、POSターミナルに前記のような表示手段（モニタ）を設置して、顧客への情報提供の手段とすることもできる。

【0066】更に、前記第一の経気記録媒体は、記録されている事項を書き替えることが可能な経気記録媒体として構成しておけば、第一の経気記録媒体発行部は経気記録媒体に書き込みを行う機能を有しているので、登録期間中ににおけるサービスの提供が行われた場合に、第一の経気記録媒体にその情報を書き込むことなどもできる。

【0067】また、前記第一の経気記録媒体のみならず、第二の経気記録媒体も記録されている事項を書き替えることが可能な経気記録媒体として構成し、POSターミナルに経気記録媒体に記録されている事項を読み取ることができるだけでなく、書き込みを行う機能も備えさせておけば、吸引料が行われる度ごとに、不正使用に用いられるおそれのないような情報、例えば、取引日時、取引店舗等の情報をPOSターミナルから第一、第二の経気記録媒体に記録させることも可能である。

【0068】

【発明の実施の形態】この発明は、申込みを受けて登録された顧客に対し、前記のサービス及び一定期間内の商品取引額に応じてサービスランクを決めるうにした管理制度であって、各顧客の情報はマスターコンピュータに記録されておいて、定期的又は個別的に必要なサービス情報を顧客に伝達すると共に、商品取引額に取引額を加算してポイントを計算し、一定期間内に所定のポイントに達したならば、登録更新の際にボーナスポイントを発行すると共に、次期サービスランクは、前期取引累計額により定める。例えばサービスランクが高い方からA、B、C、Dとあれば、登録当初から一定期間はDランクでサービスし、当該一定期間の吸引額による

サービスランクに基づいて算出したサービスポイントと、交付済のサービスポイントとの差額をボーナスポイントとして交付する。次期は、前期の吸引額によるサービスランクにより録録サービスを受ける。各サービスランクにおける金額については、適宜定める。例えばDランクを年間2,00万円以下、Cランクを年間2,0万円～5,0万円未満、Bランクを年間5,0万円～10,0万円未満、Aランクを年間10,0万円以上とする。Aランクは年間10,0万円以上であるから、最高ランクとなるが、例えば、1,00万円を3倍上回った場合（30,0万円以上）には、3年間のオーナスランクとし、その後の商品取引がAランクに達しない場合であっても最高ランクを持続させたいというような特別が一ナスプランを探けることができる。

【りり69】またメンバーの申出による特許情報については、その特定情報に際するある特定商品情報を個別的にナビピスと共に、特定情報に対する特許サービスランクを新設し、かつ維持させ、登録後一定期間（例えば8ヶ月～1年間）特許サービスを持続する。

【りり70】この発明の実施に用いそマスターインピュータには、少くともメンバーの住所、氏名、生年月日、サービスランク、商品取引額の集計、主なる取扱商品名などを記憶させておくが、ICカードなどに記憶分担させ、マスターインピュータには、顧客管理サービス上必要な基本的データ及びサービスランク、商品取引健闘のみを記憶させておくこともできる。

【りり71】また顧客の認証手段は、原則としてメンバーカードのみによるが、例えは背番号又は胸別號（例えばゴールドランクの何番）により、当該番号を口頭又は手記で申し出ることにより、商品取引ができるようになることもできる。

【りり72】更に一般取引カード（商品を5%～10%割引販売するクレジットカード）とメンバーカードを1つにし、例えはキングゴールドカードとして取扱うこともできる。

【りり73】前記サービス事項は、マスターインピュータ又はICカード、メンバーカードなどに分担させて記憶させてあり、各顧客毎に対応してサービスを提供し得ると共に、必要に応じ特許サービスに追加又はサービスランクを上げるなど柔軟に対応することが望まれるので、完結しない方が好ましい。

【りり74】また前記各事項中必要な事項（例えはサービスランク、取引額、認証手段など）はレシートに記載し、条件と目撃確認し得ると共に、メンバーカードをカードリーダに掛けると、順次を印刷してアウトプットし、又は若手サービスにより音声伝達させることができる。即ち顧客が、現に受け得るサービスの状態を確認出来るように各種機能を付与しておく必要がある。次にこのサービスは、原則としてサービスポイントとし、取扱店発行のサービス券（買物券）により実行するが、他の

方法を採用することもできる。この発明における情報サービスは、サービスランク毎に定めた方法及び内容とする。

【0075】顧客に対する情報サービスは通常認証、確認などが用いられる。この発明の情報サービスの質と量は、サービスランク毎に異なるので、最高に際してはランク別に発送する必要がある。またインターネットの進歩を有する顧客に対しては、当該顧客のサービスランクに応じるバスクードを付与し、顧客がサービスランクに応じるインターネットの情報を自由に入手できるようにすることができる。このようにすれば、情報サービスを受けない者のみがアクセスできる利点がある。弊は顧客が、現に受け得るサービスの状態を確認出来るように各種機能を付与すると共に、サービスランク向上の手段を知らせておく必要がある。

【0076】

【実施例1】この発明の実施例を標準表上に順序により説明する。

【0077】顧客が商品の購入を希望する場合には、メンバーカードを標準に入れて識別し、Yesならば、マスタークーポンと接続して、端末の取引履歴が直接入力され、商品取扱額が累計される。そこで用意した総額と、新規購入による加算額が累計され、累計額の総額が記憶され、サービスポイントが記録される。このようにしてサービスポイントが例えば200ポイント(100円内資上げに相当)の5りょうの1000ポイントに達したならば、顧客の申し出により1000円のお買物券を発行して顧客に渡すことができる。倍数は記述されており、次回の商品取扱額に際して蓄積しておく。新規申し込みには審査してておく。

【0078】また顧客の誕生日に1000円以上、買上げた場合には、1回(1回)の買物額に200ポイントを行付与する。即ち1日に新規買物をした場合でも200ポイントであるが、翌日は毎回200ポイントを付与するのである。例えば7月1日に3回買っても200ポイントを付与するのであるが、7月2日、7月3日に各1回買物しても、7月2日に200ポイントを付与し、7月3日に200ポイントを付与するとなる。

【0079】このようにして商品取引を終了したならば、そのレシートを発行するが、レシートの記載事項は、従来のレシートに比し、認識番号、サービスランク、必要とあらば残高ポイント数など最少限の記入をし。要すれば、このレシート(又はメンバーカード)をカードリーダーにかけると、当該メンバーのサービスランク、サービスポイント、期間内累計金額などをアウトプットし、又は目次表は音声伝送を行なう。

【0080】前記のように、レシートを自報し、又はメンバーカードをカードリーダーに掛けることにより、サービスランク向上の為の不足取引額が即時できるので、顧客はサービスランク向上の為に有利な商品取扱画面をた

てることができる。

【0081】またこの発明を採用した店舗は、顧客のサービス管理を粗略化で行なうことができる。マスター・コンピュータには顧客の最新情報が常時記憶されているので、これに基づき最初のサービスを行うことは勿論、顧客の求める情報を自動的に提供することができる。

【0082】従つて有効にサービス向上ができると共に、これを報酬できる。また商品取引に応じたサービスランクを提供し、これを一定期間持続させることになるので、顧客はより有利な条件で商品取引ができると共に、店舗は固定客の確率を高めさせることができると共に、

店舗は固定客の確率を高めさせることができると共に、

これで、顧客は報酬を報酬として受け取れる。

【0083】前記一定期間とは、通常メンバー登録後1年間であるから、前記は1年内である必要がある。そこで定期登録前に、自動継続又は継続を申し込むことができる。更に定期登録一定期間(例えば1ヶ月)は継続登録をしとすることができるが、一定期間登録後は、新規登録として取り扱う。新規の利点は、前期間の取引累計額に応じた情報サービスが受けられることにある。例えば前期間の取引総額が50万円の場合には、Bランクの情報サービスが得られ、100万円の場合には、Aランクの情報サービスが得られる。

【0084】但しサービスポイントは、當初基本サービスポイントであるから、新規でも、継続でも差りはない。またボーナスポイントは、新規の際にその年度内の取引総額のサービスランクから算出されるが、新規では前割がないのでボーナスポイントもない。

【0085】前記のように、継続手段の有無によって、サービスが異なるので、一定期間後は継続の方が有利である。

【0086】この発明におけるサービスポイントは、顧客の申し出がなければ、貯蓄されるので、顧客は買物計画に基づき適切なサービスポイントを活用できる。特に組織の隣サービスランクの向上ボーダーラインにある場合には、先づ通常の支払いによりサービスランクを上げてからサービスポイントを消化すればよいとなる。

【0087】

【実施例2】この発明の実施例において、メンバーカードを使用する場合について説明する。各店舗の前記統一にメンバーカード1をセットし、ついで商品取引についての必要事項を入力すると、図2中央部2、3、4、5のよう、マスタークーポン2に入力され、過去の取引履歴を計算し、堆積サービスランクでサービスポイントを算定して、実示7、8、9、1りのよう、各店舗1、1、1に伝送する。そこで各店舗1ではレシート1に必要な記載すると共に、前記サービスポイントを記入し、例えば1000ポイントで1枚の譲りで買物券を発行し、該譲は次回の取引時に算計するように、メンバーカードに記録させる。

【0088】前記メンバーカード1には、例えば識別番

(14)

特開平11-110650

25
26

号、住所、氏名、サービスランク、取引年数及び残存ポイントなどを記憶させてある。

【0008】次にレシート12には、図4のように、店舗名、取引年月日、商品名、価額、計算、サービスランク、販売者名及び当該取引によるサービスポイントを記載する。前記のように、メンバーカードをカードリーダーに掛けば、購入内の取引結果が判り、レシートを見れば、現に取引した結果が判ることになる。

【0009】

【実施例3】この発明の他の実施例を図5に基づいて説明する。専用情報を登録した顧客が商品の購入を希望する場合には、メンバーカードを端末に入れて識別し、商店詳細例1と同様の手続を経た後、購入商品が投入されると、専用情報登録のオンラインに組み込まれて、特販サービスランクによりポイントが算定される。この場合にもクレジットのサービスを受けができるので、クレジットのサービスにプラスして、専用情報のサービスを受けることができる。

【0009】前記専用情報登録をした場合には、両端一定期間は専用サービスランクによって、サービスポイントを計算し、取引の都度算上する。このサービスポイントが一定額（例えは1000ポイント）以上になると、定期的に貯めきることができる。例えはサービスポイントが10、000あった場合に、希望により5、000を残しておくことができる。

【0009】

【発明の効果】この発明によれば、串込みにより登録した顧客を個別的に把握して、個別的にサービス出来ると共に、専用情報の持主者に対しては専用サービスを行うことができる結果がある。また商品取扱いに応じてサービスランクを定め、購入の細かいサービスを行ふと共に、顧客の要望に応じ得るものである。特にサービスランクの向上・ボーナスポイントの付与、前期のサービスランクを次期に継続するなど、顧客の利益を増進する点に管理機能を使用できる特性がある。

【0009】また顧客の種別については、複数の種類（例えはメンバーカードと他のカードの併用又は番号の併用など）により顧客の利用率を増進させる効果もある。

＊。

【0009】本発明の顧客管理システムにおいて、顧客に対するサービスとして累積しているサービスポイントに対応させて発行される準二の送気記録媒体（例えは、送気カード）は、専用情報の顧客管理システムを採用している同一系列店舗又は接続店舗において使用可能な金券に該当するものであるが、当該準二の送気記録媒体に使用可能な残金、あるいは使用可能なサービスポイントの残高に関する情報が一切記録されておらず、これらの情報は、準二の送気記録媒体を発行する送気記録媒体発行機、準二の送気記録媒体を認取るPOSターミナルとネットワーク結合されている中央の情報処理装置においてのみ記録され、管理される。すなわち、当該準二の送気記録媒体を用いて取引を行ったとの情報がPOSターミナルから送り出されなければ、当該準二の送気記録媒体に記録されている認証番号等の認証手段をもとに、中央の情報処理装置において使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りから、取引金額あるいは取引金額を換算したサービスポイントが減算されて、使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りが更新され、中央の情報処理装置にのみ記憶されるのである。

【0009】したがって、準二の送気記録媒体に不正な使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りを書き込んで不正使用を行うことはできず、送気カードの不正使用防止に有効である。

【図面の総称と各図】

【図1】この発明の実施例のブロック図。

【図2】同じく多数の店舗の場合のブロック図。

【図3】同じくメンバーカードの例示図。

【図4】同じくレシートの例示図。

【図5】同じく他の実施例のブロック図。

【符号の説明】

1 メンバーカード

6 マスターコンピュータ

11 店舗の端末機

12 レシート

【図3】

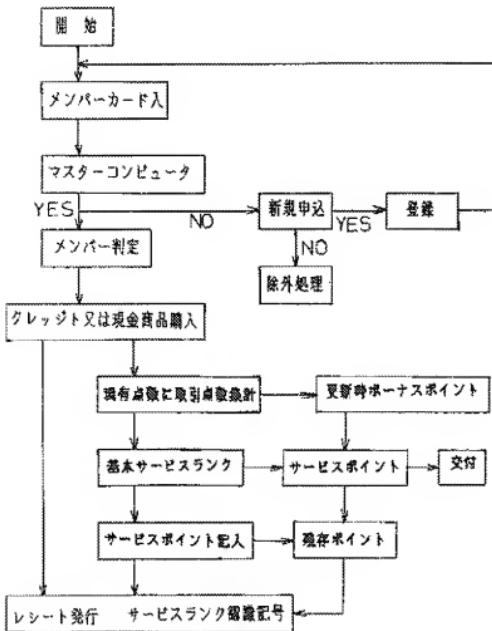
（メンバーカード記録）	
登録番号	01234567
会員	早苗町1番1号
氏名	有吉太郎
サービスランク	ゴールド
販売金額枠	2000
残カポイント	30

(15)

令和平11-119656

【図1】

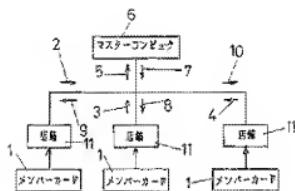
顧客端末による操作処理手順



(15)

行號平 1-1-113650

[图2]



[圖 4]

(1)

新開平11-110650

【図5】

